

Article

« L'ergonomie et la santé mentale au travail »

Colette Dion-Hubert

Santé mentale au Québec, vol. 10, n° 2, 1985, p. 8-12.

Pour citer cet article, utiliser l'information suivante :

URI: <http://id.erudit.org/iderudit/030288ar>

DOI: 10.7202/030288ar

Note : les règles d'écriture des références bibliographiques peuvent varier selon les différents domaines du savoir.

Ce document est protégé par la loi sur le droit d'auteur. L'utilisation des services d'Érudit (y compris la reproduction) est assujettie à sa politique d'utilisation que vous pouvez consulter à l'URI <https://apropos.erudit.org/fr/usagers/politique-dutilisation/>

Érudit est un consortium interuniversitaire sans but lucratif composé de l'Université de Montréal, l'Université Laval et l'Université du Québec à Montréal. Il a pour mission la promotion et la valorisation de la recherche. Érudit offre des services d'édition numérique de documents scientifiques depuis 1998.

Pour communiquer avec les responsables d'Érudit : info@erudit.org

L'ergonomie et la santé mentale au travail

Colette Dion-Hubert*

Les concepts de santé et de santé mentale se sont beaucoup modifiés au cours des dernières décennies et la santé mentale au travail devient une préoccupation de plus en plus importante parmi les spécialistes du travail. Il est cependant difficile d'établir avec certitude une relation de cause à effet entre le travail et les problèmes de santé mentale, plusieurs autres facteurs pouvant intervenir dans l'apparition de ces problèmes. Mais, puisque le travail constitue l'activité principale de l'être humain, il est quand même plausible qu'il puisse affecter son équilibre mental. L'ergonomie s'intéresse à la personne au travail dans le but de mieux adapter le travail à ses besoins, à ses capacités et à ses aspirations.

LA SANTÉ MENTALE AU TRAVAIL

«La notion de santé mentale est un concept difficile à saisir dans sa totalité, compte tenu de l'étendue et de la complexité de son champ d'application» (Pocreau, 1983, 189). En effet, ce concept implique à la fois toutes les dimensions de l'être humain et le système socio-culturel à l'intérieur duquel il se développe. Si la santé mentale concerne l'individu, elle engage également l'ensemble de la communauté et de la société auxquelles il appartient.

«Divers modèles de la santé mentale ont été appliqués au fil des temps. Ainsi, du modèle «maladie-normalité», en passant par une conception basée sur l'adaptation et la mésadaptation, on en arrive à l'élaboration d'un modèle reposant sur l'actualisation des potentialités de la personne humaine» (Joshi, 1983, 91). Cette nouvelle conception dynamique de la santé mentale est intéressante surtout en ce qu'elle respecte l'unicité de la personne et favorise sa croissance continue dans la société où elle évolue. La santé mentale devient donc cette capacité de se développer et de se réaliser conformément aux axes de sa personnalité. Toutes les activités de la vie d'une personne peuvent lui permettre de s'actualiser. Cependant le travail, qui est la principale activité de l'être humain, semble occuper une place de choix pour réaliser cet objectif. «En temps et en énergie, le travail est l'élément le plus accaparant de l'existence, que cela plaise ou non» (Vinet, 1984, 26).

Si l'on ajoute au temps consacré au travail en soi, incluant les transports et la restauration, le temps consacré aux études préparatoires au travail de même que le recyclage et les cours de perfectionnement, on peut dire que plus de la moitié de la vie est orientée vers le travail. Très tôt, l'enfant est encouragé à penser à ce qu'il fera lorsqu'il sera grand. Dans notre contexte socio-culturel, le travail, en plus de sa fonction économique, demeure la source principale de l'identité d'une personne: il détermine le statut social. Les nouvelles valeurs axées sur la réalisation et l'épanouissement de l'individu contribuent à accroître l'importance du travail comme activité sociale (Vinet, 1984). Mais le travail permet-il à la personne de s'actualiser?

Il semble, au contraire, que le travail devienne de plus en plus déshumanisant et aliénant. L'automatisation a eu pour effet de remplacer les tâches manuelles par des tâches perceptives demandant une vigilance constante: au lieu de maîtriser le procédé de fabrication, l'opérateur ne fait que le surveiller. Il doit quand même demeurer alerte pour intervenir en cas de mauvais fonctionnement du système (Levi, 1979). L'homme a de moins en moins l'occasion d'utiliser l'ensemble de ses capacités physiques, intellectuelles et perceptives dans son travail. Avec les nouvelles technologies, les travailleurs se plaignent d'être isolés les uns des autres. L'écart entre les attentes des travailleurs et ce que leur offre le travail devient de plus en plus important, ce qui se traduit par une insatisfaction croissante face au travail (Dolan et Arsenault, 1980; Vinet, 1984).

* L'auteure, B. Sc. ergothérapie et DES ergonomie, est professeure agrégée, à l'École de réadaptation de l'Université de Montréal.

On admet généralement qu'il existe chez l'homme trois types de besoins:

1. des besoins liés à l'existence physique de l'individu: nécessité d'un revenu suffisant, problèmes de logement, de santé, etc. L'individu est considéré comme aliéné lorsqu'il est contraint à la satisfaction de ces seuls besoins;

2. des besoins de sécurité dans l'emploi et dans le choix de la tâche;

3. des besoins d'estime de soi et de prestige personnel. Ces besoins sont satisfaits si l'emploi convient aux capacités mentales et physiques du sujet, si la tâche possède un sens propre à ses yeux, si le sujet peut contrôler cette tâche, si la tâche a une signification sociale et enfin si elle permet l'épanouissement du travailleur.

Si tous ces besoins sont satisfaits, le travail est considéré comme valorisant. Inversement, l'insatisfaction de ces besoins débouche sur des maux qui peuvent revêtir des formes actives, telle l'agressivité, ou des formes passives, comme l'instabilité dans l'emploi, l'absentéisme, les demandes de changement de poste. L'aliénation semble être la forme d'insatisfaction passive la plus grave. Au-delà de l'aliénation apparaissent les troubles psychosomatiques, et la maladie (Bugard, 1974, tome II). On constate donc que le travail non seulement ne satisfait pas toujours les objectifs «d'actualisation de la personne», mais qu'il peut contribuer à la détérioration de sa santé mentale. Les spécialistes intéressés par le travail sont nombreux: entre autres, les ingénieurs industriels, les psychologues industriels, les sociologues, les anthropologues, les physiologistes du travail et les ergonomes. Chacune de ces disciplines contribue à sa manière à façonner le travail humain. L'ergonomie tente de cerner l'ensemble des effets du travail sur celui qui l'exécute.

L'ERGONOMIE

«Le terme d'ergonomie est relativement récent: créé et utilisé pour la première fois par un Anglais, Murrel, il est adopté officiellement en 1949, lors de la création de la première société d'ergonomie, l'Ergonomic Research Society, où se réunirent des psychologues, des physiologistes et des ingénieurs anglais intéressés par les problèmes de l'adaptation du travail à l'homme» (Laville, 1976, 5). Bien qu'encore peu développée au Québec, l'ergonomie susci-

te de plus en plus d'intérêt, principalement chez les personnes impliquées dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail.

L'ergonomie vise essentiellement l'adaptation du travail à l'homme; l'adaptation des installations et des méthodes de travail aux aptitudes physiques et mentales du travailleur. C'est une discipline qui utilise l'ensemble des connaissances scientifiques relatives à l'être humain dans sa globalité. Le système homme-machine constitue un des concepts sur lesquels se fonde l'ergonomie.

Il faut comprendre le terme «machine» dans un sens très large qui signifie «tâche» ou encore «travail à accomplir». Le système «homme-machine» est une façon d'aborder la relation qui existe entre l'homme et son travail. L'ergonomie s'intéresse à tous les genres de travail et pas seulement aux tâches qui confrontent l'opérateur à une machine.

Fraser (1983) définit «le système homme-machine» comme «un ensemble composé d'hommes et de machines (ou d'un seul homme et d'une seule machine) attelés ensemble à l'exécution d'une fonction déterminée. L'ouvrier d'un atelier peut être non seulement l'élément d'un système plus vaste comprenant l'ensemble d'une opération, mais aussi l'élément humain d'un système qui ne comprend qu'un seul individu et qu'un seul outil» (p. 6). On ne saurait, cependant, considérer le système homme-machine comme indépendant de l'environnement dans lequel il existe. «L'homme, la machine et l'environnement interagissent l'un avec l'autre. L'homme est présent dans l'environnement et interagit avec celui-ci; son travail et ses exigences l'amènent à définir et à modifier la machine qu'il utilise; la machine à son tour modifie ou détermine les activités humaines; l'homme et la machine forment un système qui interagit avec l'environnement tout comme le fait la machine elle-même en modifiant la nature de l'environnement et en s'y intégrant, tandis que l'environnement conditionne la nature de la machine» (Fraser, 1983, 6). Les éléments de cet ensemble complexe homme-machine-environnement en interaction fonctionnent en équilibre dynamique. Certaines variations sont tolérées mais, au-delà d'un certain seuil, il se produit une surcharge en un point quelconque du système. La source de la surcharge réside habituellement dans l'environnement physique ou psychosocial ou encore au niveau de l'inter-

face homme-machine. Étant donné que la partie «machine» du système doit être conçue pour résister à toutes les surcharges prévisibles, les effets les plus marqués se manifesteront au niveau de la composante la plus faible du système, à savoir l'homme. C'est ce dernier qui devra faire l'effort de s'adapter à son travail.

Un des principaux outils en ergonomie consiste en l'analyse du travail, soit l'étude de toutes les composantes du travail et de leurs interactions. «Elle a pour objet d'analyse des exigences et des conditions réelles de la tâche et l'analyse des fonctions effectivement mises en jeu pour la réaliser» (Laville, 1976, 24).

Bien qu'utilisée fréquemment dans la littérature en ergonomie, la notion de «surcharge de travail» est loin d'être précise. Cependant plusieurs auteurs établissent une distinction entre contrainte et astreinte (Laville, 1976; Leplat, 1980; Sperandio, 1980). La contrainte représente l'ensemble des exigences relatives à un poste de travail donné: exigences de qualité, de précision, de temps, etc. L'astreinte représente les conséquences de ces exigences pour l'individu qui effectue le travail. L'astreinte varie selon les caractéristiques individuelles: âge, sexe, état de santé, etc., alors que la contrainte reste la même pour tous.

Pour les besoins de l'analyse du travail, la charge de travail peut se subdiviser en quelques-unes de ses composantes: exigences physiques du travail, charge mentale, conditions d'ambiance (éclairage, bruit, température, etc.), organisation du travail (horaires, répartition des pauses, rotation au poste de travail, etc.), risques pour la santé et la sécurité, facteurs psychosociaux, etc. Certains de ces éléments qui composent le travail sont faciles à étudier, mesurer, quantifier et leur effets sur la santé sont connus. C'est le cas, par exemple, des exigences physiques, posturales, des conditions d'ambiance. Par contre la charge mentale de travail est plus difficile à circonscrire et ses effets sont encore mal définis. «Il n'existe aucune tâche si simple, si mécanique soit-elle, dans laquelle il n'y ait des processus cognitifs en jeu» (Sperandio, 1980, 147). Le concept de charge mentale inclut toutes les activités mentales, intellectuelles et perceptives reliées à l'accomplissement du travail. Cette partie de l'analyse du travail est beaucoup plus complexe et les liens entre la char-

ge mentale et les autres composantes de la charge de travail ne sont pas toujours évidents. L'ergonomie tente de comprendre les effets de la charge mentale de travail sur la santé mentale afin de mieux adapter le travail à ceux qui l'effectuent.

CHARGE MENTALE ET SANTÉ MENTALE

Lorsqu'il est question de charge mentale, il faut différencier les activités de création de celles où il est fait appel essentiellement à la vigilance. Les unes favorisent le développement de l'intelligence et de la connaissance, alors que les autres n'apportent rien aux facultés intellectuelles. «La charge mentale a deux effets diamétralement opposés selon que l'on appartient à une catégorie socio-professionnelle ou à une autre: pour les uns, elle est un moyen de progresser intellectuellement; pour les autres, elle est culturellement mutilante» (Mothé, 1976, 169). Cette appréciation ne s'avère peut-être pas exacte dans tous les cas. Il semble qu'il y ait des limites à respecter dans toutes les formes d'activité mentale. Le surmenage des cadres peut provoquer une fatigue mentale autant que l'effort mental constant à fournir pour certaines tâches monotones. La fatigue mentale est un phénomène mal connu, bien que tous les travailleurs en soient conscients. On connaît à présent le coût énergétique du travail mental. Le système nerveux central d'un homme consomme au minimum 500 Kcal par jour (Bellone, 1976).

La charge mentale est liée à la quantité des informations reçues et des décisions à prendre dans une contrainte de temps. Dans plusieurs situations de travail, le problème semble être que l'on considère la capacité mentale de l'être humain comme étant illimitée. Les exigences du travail sont telles que le cerveau humain ne peut se permettre aucune défaillance. Dans combien d'accidents conclut-on à une erreur humaine? Il faut se rappeler que les capacités mentales de l'homme sont limitées tout comme ses capacités physiques. Si le travail comporte des exigences ne permettant aucune distraction ni aucun oubli, sans qu'il en résulte des conséquences graves pour la santé ou la sécurité des personnes qui l'effectuent, c'est qu'on a oublié de tenir compte de cette réalité.

Souvent le travail est bien conçu au départ, la charge de travail représente une astreinte accepta-

ble pour le travailleur. Après quelque temps, dans un but de modernisation ou de plus grande rentabilité pour l'entreprise, on remplace l'équipement de travail sans évaluer correctement les modifications de charge de travail que ces changements apporteront au travailleur. Parfois, le nouvel équipement étant supposé être plus facile à opérer, on augmente la cadence ou encore on ajoute quelques petites tâches. Il en résulte une surcharge mentale se traduisant par une fatigue mentale et des effets nocifs sur la santé mentale des travailleurs.

Il n'existe pas de moyens de mesurer la charge mentale. Cependant certains indices permettent de déceler s'il y a une surcharge ou une sous-charge mentale, les deux ayant à peu près les mêmes effets sur l'équilibre mental du travailleur. Ces indices peuvent être d'ordre physiologique, psychologique ou comportemental (Sperandio, 1980). Plusieurs de ces indices sont subjectifs. Le travailleur joue un rôle de premier plan dans une étude ou une intervention ergonomique. N'est-il pas celui qui connaît le mieux le travail qu'il effectue? Celui qui ressent l'épuisement, l'anxiété, la frustration? L'hypothèse de départ est que le travailleur a raison; l'ergonomie tente de modifier le travail pour qu'il ne génère plus de fatigue extrême, d'anxiété, de frustrations. Les travailleurs savent très bien identifier les causes de leurs malaises. Le film «Quel numéro what number?» (Bissonnette, 1985) sur le travail automatisé est particulièrement éloquent sur ce sujet. Les téléphonistes décrivent très bien l'écart entre le travail de qualité qu'elles aimeraient faire, comme utiliser des formules de politesse avec les clients, et les contraintes de temps qui leur sont imposées. Les caissières disent se sentir espionnées par leur caisse enregistreuse tellement perfectionnée qu'elle enregistre tous les faits et gestes. La chef-caissière n'ose plus offrir à une caissière de la remplacer quelques minutes, parce qu'elle se sent mal à l'aise de travailler sur le numéro de quelqu'un d'autre.

Les travailleurs cherchent souvent des solutions pouvant améliorer leur situation. Dans le film déjà cité, des secrétaires se sont organisées pour varier leurs tâches en établissant une rotation aux divers postes de travail. Malheureusement leur initiative n'a pas été très bien reçue. L'organisation du travail semble jouer un rôle particulièrement important dans l'amélioration du travail pour le mieux-être des

travailleurs. À titre d'exemple, une programmation judicieuse des pauses, dont la fréquence et la durée seraient déterminées en fonction du travail effectué, permettrait à la fois de diminuer la fatigue et de créer un climat de travail plus favorable.

La santé mentale est une préoccupation grandissante en ergonomie. L'équilibre à maintenir entre les activités physiques et mentales, dans un environnement qui favorise le développement de la personne, est un défi constant pour ceux qui orientent leurs énergies vers un meilleur aménagement du travail.

CONCLUSION

Une étude réalisée par Francine Burnonville (pour l'Association canadienne de la santé mentale, division du Québec), auprès de cinquante entreprises de trois cents employés et plus dans la région de Montréal, rapporte que les employeurs comme les syndicalistes «affirment avoir bien d'autres soucis et bien d'autres priorités que la santé mentale» (Burnonville, 1984, 25). Le manque de sensibilisation est évident. Les connaissances existant sur la santé mentale au travail ne semblent pas rejoindre les premiers concernés, la santé physique occupant la presque totalité des préoccupations en matière de santé au travail.

Il apparaît donc urgent que l'information concernant les effets nocifs pour la santé mentale de certaines caractéristiques du travail, comme la monotonie, la cadence rapide, l'environnement, etc., soit diffusée plus abondamment auprès des employeurs et des employés. Cette prise de conscience constitue une première étape vers une nouvelle façon de concevoir le travail. L'ergonomie a certes une contribution à apporter dans ce domaine, mais repenser le travail pour le rendre plus humain est une problématique d'envergure qui dépasse largement le cadre de cette discipline.

RÉFÉRENCES

- BURNONVILLE, F., 1984, *Le travail et la santé mentale, étude auprès de 50 entreprises de 300 employés et plus dans la région de Montréal sur la question de santé mentale en milieu de travail*, A.S.C.M., Montréal, 28 p.
- BELLONE, L., 1976, *Amélioration de la condition de l'homme au travail, manuel d'ergonomie*, éditions d'organisation, Paris, 192 p.
- BISSONNETTE, S., 1985, *Quel numéro what number?*, Les productions du regard et les productions contre-jour, Montréal, 81 min.

- BUGARD, P., 1974, *Stress, fatigue et dépression*, volume II, Dion, Éditeurs, Paris, 302 p.
- DOLAN, S., ARSENAULT, A., 1980, *Stress, santé et rendement au travail*, monographie 5, École de relations industrielles, Université de Montréal, 186 p.
- FRASER, T.M., *Stress et satisfaction au travail, étude critique*, Série sécurité, hygiène et médecine du travail, BIT, Genève, 61 p.
- JOSHI, P., 1983, Fondement théorique de l'approche socio-culturelle de la santé mentale, in Joshi, P., de Grace, G.-R., eds, *Conception contemporaine de la santé mentale*, Décarie, Montréal, 91-126
- JOSHI, P., de GRACE, G.-R., eds, 1983, *Conceptions contemporaines de la santé mentale*, Décarie, éditeur, Montréal, 365 p.
- LAVILLE, A., 1976, *L'ergonomie*, Que sais-je? PUF, Paris, 128 p.
- LEPLAT, J., 1980, *La psychologie ergonomique*, Que sais-je? PUF, Paris 126 p.
- LEVI, L., 1979, Occupational mental health: its monitoring, protection and promotion, *Journal of Occupational Medicine*, 21, n° 1, 26-31.
- POCREAU, J.-B., 1983, Psychothérapie, milieu d'équilibre et santé mentale, in Joshi, P., de Grace, G.-R., eds, *Conceptions contemporaines de la santé mentale*, Décarie, Montréal, 189-220.
- SPERANDIO, J.-C., 1980, *La psychologie en ergonomie*, Collection le psychologue, PUF, Paris, 254 p.
- VINET, A., 1984, Travail et santé mentale. Une problématique à bâtir, *Santé mentale au Québec*, VIII, n° 1, 21-29.

SUMMARY

In the last ten years the concepts of health and mental health have been considerably modified and mental health at work is becoming an important interest of the «specialist» in this field. However, it is difficult to establish with certainty the cause and effect between work and mental health problems since many other factors could possibly be responsible for the onset of those problems. Since work constitutes the principal activity of the human being it is reasonable that it could affect its mental equilibrium. Ergonomy deals with the person at work with the aim of better adapting the work to his needs, capacities and aspirations.

ERRATA

Dans l'article de Sophie Martinat, Exploration de quelques aspects cliniques de la problématique paternelle québécoise, du volume X, n° 1, juin 1985, aurait dû se lire dans le résumé français, à la 5e ligne: dans la société québécoise. Nous interrogeons le caractère emphatique de la présence maternelle dans les relations parents-; aurait dû aussi se lire à la page 20 du même article, 2e colonne, 13e ligne: Cette «complainte du père» absent (Krymko-Bleton, 1982).